Effaith tymor hir newid Rhwydwaith Swyddfa'r Post: barn Cymru

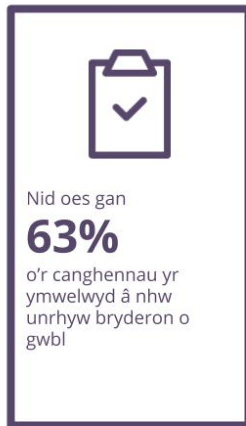
Ers 2012, mae 484 o swyddfeydd post yng Nghymru wedi cael eu moderneiddio neu wedi symud i eiddo newydd, megis siopau, siopau papurau newydd a fferyllfeydd.

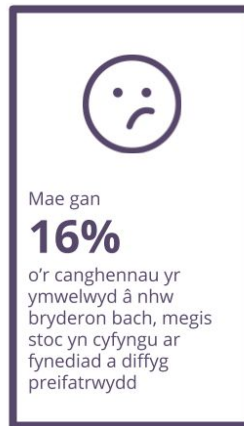
Mae'r newidiadau hyn i gyd wedi bod yn rhan o Raglen Newid Rhwydwaith Swyddfa'r Post (NTP), sef rhaglen waith gwerth £1 biliwn a gynlluniwyd i helpu i gynnal cynaliadwyedd rhwydwaith swyddfa'r post trwy symud swyddfeydd post i eiddo manwerthu presennol a chadw neu wella mynediad i ddefnyddwyr agored i niwed.

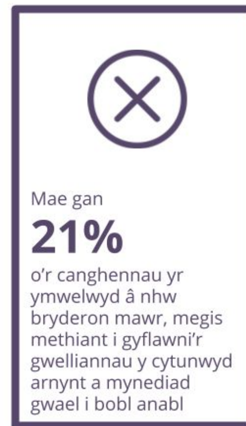
Er mwyn helpu i sicrhau bod y newidiadau hyn yn llwyddiannus, mae tîm arbenigol yn Cyngor ar Bopeth wedi adolygu newidiadau arfaethedig a gwneud argymhellion i wella mynediad i ddefnyddwyr agored i niwed.

O ganlyniad i'r broses hon, aeth Post Office Ltd (POL) ati i gytuno i welliannau neu i ddarparu sicrwydd mewn 73% o achosion a adolygwyd cyn eu rhoi ar waith. Rhwng mis Awst a mis Medi 2017, bu canolfannau Cyngor ar Bopeth lleol yn casglu data i bennu a oedd y newidiadau hyn wedi'u rhoi ar waith.

Canfyddiadau Allweddol:







Dull:

Yn ystod mis Awst a mis Medi 2017, aeth staff a gwirfoddolwyr o 16 o ganolfannau Cyngor ar Bopeth lleol yng Nghymru ati i ymweld â 122 o ganghennau swyddfa'r post, a chasglwyd ymatebion i dros 200 o arolygon defnyddwyr.

Casglwyd data ar hwylustod mynediad i swyddfa'r post, hwylustod symud y tu mewn i swyddfa'r post a gwybodaeth staff am gynhyrchion a gwasanaethau swyddfa'r post.

Diolchiadau:

Diolch i staff a gwirfoddolwyr o ganolfannau Cyngor ar Bopeth Pen-y-bont ar Ogwr, Caerffili, Ynys Môn, Caerdydd a'r Fro, Ceredigion, Sir Ddinbych, Sir y Fflint, Merthyr Tudful, Sir Fynwy, Casnewydd, Sir Benfro, Powys, Rhondda Cynon Taf, Abertawe, Castell-nedd Port Talbot, Torfaen a Wrecsam, a Debi Massey.

"Roedd staff swyddfa'r post yn gyfeillgar ac yn help mawr i gwsmer hŷn, a doedden nhw ddim yn ei ruthro o gwbl.

Roedd gen i barsel i'w bostio hefyd ac argymhellodd y cynorthwyydd ffyrdd o newid y dull lapio i gael y parsel o fewn band postio is."

Siopwr Cudd



Ein rôl fel corff gwarchod defnyddwyr:

Cyngor ar Bopeth yw corff gwarchod swyddogol y farchnad bost.
Ein rôl yw sicrhau bod gwasanaethau post a swyddfeydd post yn diwallu anghenion defnyddwyr mewn ffordd sy'n deg a hygyrch i bawb.

cyngor ar bopeth

citizens advice

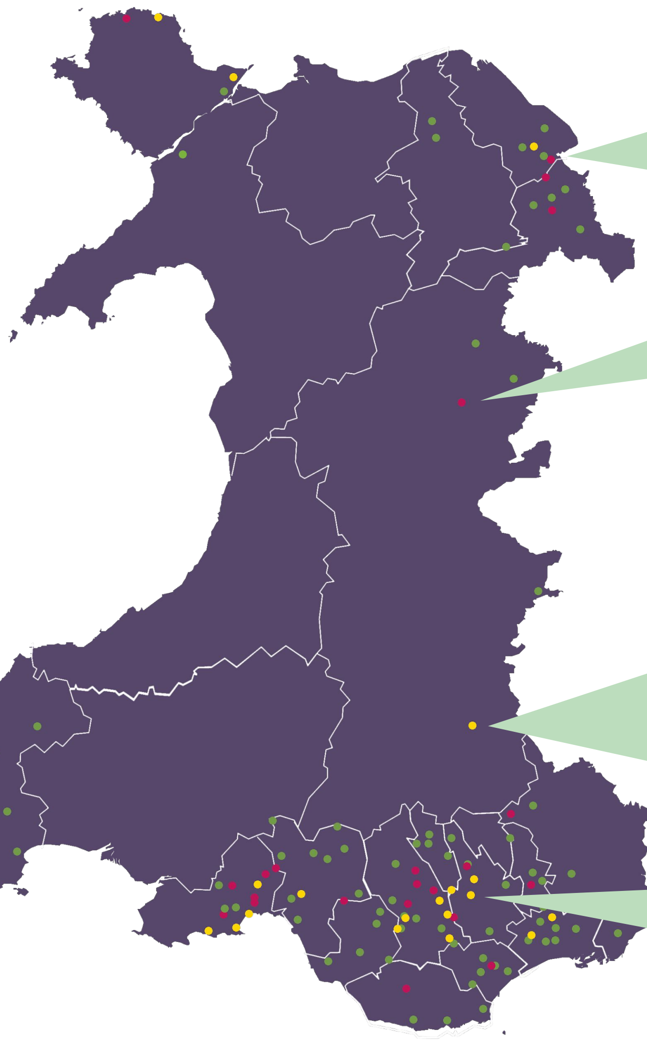
Canfyddiadau:

O’r 122 o ganghennau yr ymwelwyd â nhw:

- **Nid oedd gan 77 o’r canghennau unrhyw bryderon o gwbl**
- **Roedd gan 19 o ganghennau bryderon bach**
- **Roedd gan 26 o ganghennau bryderon mawr**

I weld fersiwn ryngweithiol o’r map sganiwch y cod QR neu ewch i: https://goo.gl/7HoCnN





Cau dros dro:
Roedd 3 o’r canghennau yr ymwelwyd â nhw ar gau dros dro, mae 1 wedi cau ers cynnal y gwaith ymchwil hwn a bydd un arall yn cau yn ddiweddarach eleni.

Mynediad gwastad:
Roedd gan 27% o’r canghennau a oedd â phryderon mawr drothwyon anwastad neu stepiau i fyny i’r gangen.

Talu biliau:
Nid oedd pob aelod o staff yn glir ynglŷn ag a allent dderbyn sieciau i dalu biliau. Darparodd 22 o’r canghennau wybodaeth anghywir, gyda 9 cangen a ddylai dderbyn sieciau yn dweud nad oeddent yn eu derbyn.
Mewn 2 gangen na fyddent yn derbyn sieciau fel arfer, aeth staff y tu hwnt i’w gofynion trwy dderbyn sieciau yn daladwy i’r siop neu Post Office Ltd.

Preifatrwydd:
Codwyd pryderon ynghylch preifatrwydd wrth y cownter wrth gyflawni trafodion sensitif mewn 4 cangen.

Mynediad cyfyngedig:
Mewn bron i 1 o bob 5 (17%) o’r canghennau yr ymwelwyd â nhw, roedd stoc manwerthu, arddangosiadau sefydlog neu wrthrychau annibynnol yn cyfyngu ar faint o le oedd i symud o gwmpas yr eiddo.

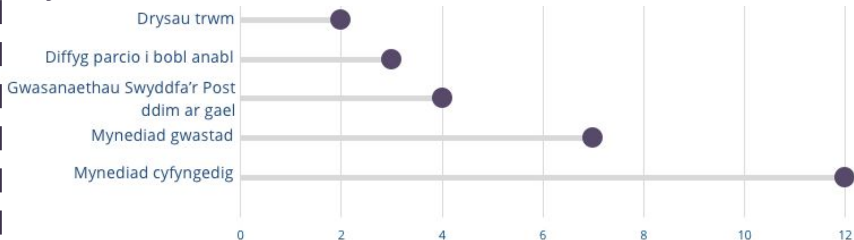
Parcio i bobl anabl:
O’r achosion lle y dylai llefydd parcio fod ar gael i bobl anabl, nid oedd llefydd parcio pwrpasol ar gael yn hanner y canghennau (50%).

Mae mynediad cyfyngedig yn bryder mawr:

Mynediad cyfyngedig i'r gangen ac o'i chwmpas yw'r broblem fwyaf i'r 26 o ganghennau lle gwelwyd nad oedd gwelliannau y cytunwyd arnynt wedi'u rhoi ar waith, neu broblemau mawr eraill. Mae problemau eraill yn cynnwys problemau gyda mynediad gwastad i'r gangen, gwasanaethau ddim ar gael oherwydd bod y gangen ar gau dros dro, diffyg parcio i bobl anabl a drysau trwm.

Gan edrych ar draws pob cangen yr ymwelwyd â nhw, roedd gan bron i 1 o bob 5 (17%) broblemau yn ymwneud â mynediad cyfyngedig. Er bod mynediad cyfyngedig yn gallu bod yn broblem dros dro pan nad yw stoc wedi'i ddadbacio a'i roi ar y silffoedd, mae'n gallu cael ei achosi hefyd gan nodweddion mwy parhaol megis unedau arddangos manwerthu neu wrthrychau annibynnol megis peiriannau coffi, stondinau loteri neu oergelloedd a rhewgelloedd.

Pryderon mawr:



"Dydy swyddfa'r post fel petai byth ar agor. Mae'r staff yn dweud bod dim digon o bobl ar gael i'w rheoli.
Alla i ddim ei defnyddio hi rhagor, mae'n rhaid i mi ddefnyddio un arall sy'n fwy dibynadwy."
Cleient Cyngor ar Bopeth









Astudiaeth Achos: Pontygwaith

Er mwyn sicrhau bod pobl anabl yn gallu cael mynediad i swyddfa'r post, roedd y gweithredwr newydd i fod gosod mynedfa newydd i gwsmeriaid ar ochr yr adeilad, gyda goleuadau ac arwyddion digonol.

Er bod mynedfa ochr i gael, roedd hon wedi'i rhwystro gan ddrws â bachyn a chadwyn arno.

Mae arwyddion ar y drws yn dweud wrth gwsmeriaid am ganu'r gloch i gael cymorth, ond nid oedd y person a ymwelodd â'r swyddfa bost yn gallu gweld cloch yn unman.

Roedd mwy o arwyddion a chloch i'w chanu i gael cymorth wrth y drws mewnol. Fodd bynnag, ni fyddai cwsmer mewn cadair olwyn wedi gallu eu cyrraedd nhw oherwydd bod hambyrddau a throli yn culhau'r llwybr cerdded.

Mae'r achos hwn yn amlygu pwysigrwydd gofalu bod yr hyn y cytunwyd arno wedi'i roi ar waith a'i fod yn cydymffurfio â safonau hygyrchedd POL.

Ers cynnal yr ymchwil, mae POL wedi siarad â'r gweithredwr i sicrhau bod mynediad clir yn cael ei gynnal a bod cloch glir ac arwyddion yn eu lle.

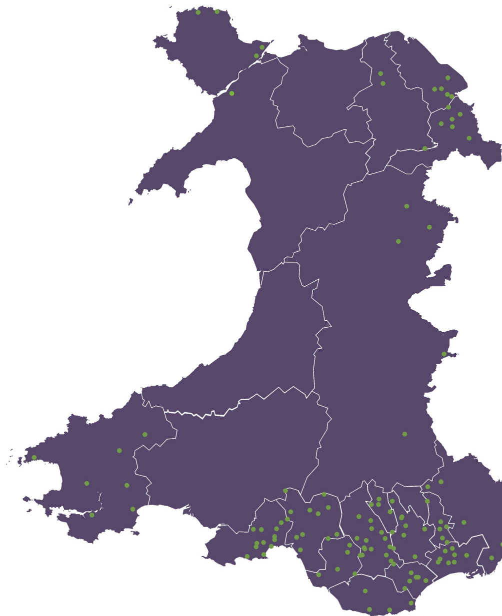
← Lluniau o'r fynedfa flaen a'r fynedfa ochr.

Cyflwyno ein canfyddiadau i Post Office Ltd:

Ar ôl dadansoddi data a gasglwyd trwy siopwyr cudd ac arolygon ystafelloedd aros, aethom ati i gyfarfod â Post Office Ltd (POL) i drafod ein canfyddiadau. Fe wnaethom ni ofyn i POL ymweld â phob cangen sy'n perfformio'n wael a chyflwyno'r gwelliannau roeddent eisoes wedi ymrwymo i'w gwneud.

Cytunodd POL i adolygu'r data ac mae wedi ymrwymo i ddychwelyd a gwneud gwelliannau i 100% o'r achosion â phryderon. Mae hyn yn golygu:

- Ym mhob cangen lle nad yw hi'n glir a oes ramp symudol ar gael, bod POL yn darparu arwyddion yn rhoi gwybod i bobl sut i gael cymorth.
- Bod POL mewn trafodaethau â gweithredwyr yn goresgyn y diffyg mynediad gwastad mewn 7 cangen.
- Bod y 3 lle parcio i bobl anabl yn cael eu gosod.
- Bod stoc neu rwystrau eraill sy'n cyfyngu ar fynediad wedi'u symud mewn 20 cangen.
- Bod pyst ciwio ac arwyddion yn cael eu gosod mewn 3 cangen i helpu gyda phreifatrwydd.





Mae
100%
o'r canghennau â phryderon mawr wedi dechrau gwneud gwelliannau



Mae
100%
o'r canghennau â phryderon bach wedi dechrau trafod y pryderon hynny neu wneud gwelliannau

Y camau nesaf:

Rydym yn croesawu'r gwelliannau mae Post Office Ltd (POL) wedi'u gwneud i'r canghennau dan sylw yn y gwaith ymchwil hwn.

Fodd bynnag, mae'n bwysig cofio bod tua 7,500 o ganghennau wedi bod trwy Raglen Newid Rhwydwaith Swyddfa'r Post (NTP) ac wedi symud i eiddo newydd.

Mae hyn yn golygu y gallai fod gan gymaint â 1,600 o ganghennau eraill ledled y DU bryderon tebyg i'r rhai a drafodir yn y gwaith ymchwil hwn.

I sicrhau bod mynediad yn cael ei gynnal, dylai Post Office Limited:

- Sefydlu proses archwilio i fonitro Rhwydwaith y Swyddfeydd Post gan sicrhau bod pob cangen yn cydymffurfio'n llawn â chanllawiau hygyrchedd POL.
- Cynnwys gwybodaeth am hygyrchedd ar ei gyfleuster dod o hyd i gangen fel bod defnyddwyr yn gwybod pa gyfleusterau i'w disgwyl ym mhob cangen.

Os oes gennych chi broblem gyda'ch swyddfa bost leol:

Gallwch gysylltu â ni ar Twitter (@cabpost) neu anfonwch e-bost i: postofficechanges@citizensadvice.org.uk